



Asociación Madrileña de Calidad Asistencial

TERTULIAS CON EXPERTOS EN CALIDAD ASISTENCIAL

La Unidad hospitalaria de Gestión de casos, eje vertebrador del paciente complejo en su viaje por el hospital

30 de noviembre de 2021, de 18:00 a 19:30 horas

On line

Ponente: Begoña de Andrés Gimeno

Subdirectora de Enfermería

Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda

Moderador/a: Dra. Dolors Montserrat

Coordinadora de Calidad

Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda

Resumen de la ponencia:

La cronicidad supone un reto para el sistema sanitario debido entre otras cuestiones, a la necesidad de múltiples proveedores de atención para un mismo paciente. Esta atención no está exenta de duplicidades y fragmentación entre niveles asistenciales. La modalidad de atención mediante la gestión de casos enfermera es una de las más empleadas para garantizar en el paciente complejo la accesibilidad al sistema, la eficiencia, la seguridad y la continuidad de la atención.

La continuidad asistencial es una de las dimensiones de la calidad que el sistema sanitario debe garantizar y donde el paciente percibe su capacidad de hacerla efectiva. Esto es especialmente reseñable en el paciente complejo. Una de las respuestas a esta fragmentación es el modelo de atención donde el agente principal de la coordinación asistencial y del cuidado es la enfermera. El /la enfermero/a gestora de casos (EGC) es una enfermera con competencia avanzada, que utiliza la gestión de casos como herramienta de trabajo, brinda un servicio personalizado, siendo referencia para el paciente que requiere una atención integral e integrada (en uno o varios entornos asistenciales y/o con multiplicidad de proveedores), facilitando el transcurso del paciente por las diferentes Organizaciones. En el Hospital U. Puerta de Hierro Majadahonda se plantea una transformación en el modelo de atención al paciente complejo. Para ello se constituye en enero de 2021 la unidad de gestión de casos enfermera compuesta por una supervisora y 8 gestoras de casos. Se elabora el mapa de procesos y se desarrollan los subprocesos: 1.- Captación proactiva de pacientes. Cribado de inclusión en el programa de gestión de casos (GC). 2.- Valoración integral personalizada del paciente y familia subsidiario de GC. 3.- Plan de cuidados. 4.- Seguimiento de la Intervención y evaluación. 5.- Alta del proceso de GC. Tras estos meses exponemos los avances realizados en este camino, el valor que aporta la unidad a los pacientes y a los profesionales. Para el desarrollo del servicio de gestión de casos se precisa de un marco normativo homogéneo que evite la laxitud conceptual actual y dar un paso adelante en investigación demostrando la reproducibilidad y la efectividad comparada de la gestión de casos.